孙xx，是高铁一队高20组的一名列车长，曾担任过京津城际、北京南至青岛等列车的列车长，更是一名共产党员。从踏上铁路战线的那天起，她就立志要出色地干好本职工作“干一行、爱一行、钻一行”工作中不论是对待领导同事还是旅客，总是不计较个人得失“讲奉献、讲学习、讲团结”，工作中从每一件小事做起，从点点滴滴做起，在平凡的岗位上留下了踏实的脚印，实现着为铁路增光添彩的誓京沪高铁列车的开行是铁路发展史上的里程碑，正由于高铁列车的开行，我们的队伍中又增添了许多新鲜血液，这些新职年龄较小，刚刚踏上工作岗位，难免有些娇惯。孙xx就首先从思想教育工作入手，统一职工思想，针对个别新职工在工作中标准不高，情绪低落等现象，自己及时掌握这些思想动态，主动和职工谈心、沟通、交流，在新形势下运用好“一把钥匙开一把锁”的方法和规律，使职工真切地感到班组对她们的关心，在日常管理中，作为一名列车长，对待所有的职工都是一碗水端平，不管是班长还是流动人员都没有特殊性，越是站在重要的位置越是要严格要求，让职工看在眼里，服在心里，所以班组的职工都能够自觉遵守各项规章制度，严格落实作业程序及作业标准。不但增强了班组的和谐氛围，也保证了队伍的稳定，同时调动了职工的积极性，促进了班组各项运输任务的完成，并有针对性地培养一支年纪轻、业务精、素质高的队伍，为开创服务工作新领域提供了组织保证，使服务水平不断提高。

在高铁全体人员集中培训期间，她又被荣幸选为班级的班组长，照顾着大家的学习与生活，上课时站在讲台上，由于当中新职工比较多，她们大多数都是从学校刚刚毕业的所以对铁路的知识不能深刻的理解，所以她讲到的每一个要点都是来自自身实践的体会和总结，为此花费了大量的心思准备“课前作业”，所展示的列车员在岗位上作业内容都是她在平时工作中的记录内容，每个动作的标准姿势都是亲身示范，并用工作中典型的事例加上自己生动肢体语言的解读，不仅加深了每名职工的直观印象，而且她们很快的就能溶入到这个集体当中，她们这种求饥若渴的心情促使她们能够很快进步，大家经过不懈努力很快就能掌握各种知识，具备了一个良好乘务员的素质。

此外，在业务上孙xx也从没有放松过，班组除去车队规定的业务学习外，还不定期的对职工进行抽考和实际操作的考试，并且经常组织应急预案演练，突出客运工作的经验性和实践性，培养职工良好的心里素质，责任意识及应变能力。

在平日的工作中，她们没有沉醉在众多荣誉的“光环”下，而是压力倍增，始终发扬“一个心眼为旅客，想得周到，做得彻底”的光荣传统，通过自身的努力不断打造高铁列车的“金”字口碑，在如今创新发展的征程上要与时代同步，要向更高的目标攀登，要创新服务内涵，提升服务理念，只有真正地将“服务旅客创先争优”融入旅客，渗进每个作业环节，才能抓好各项工作。列车有终点，服务无止境，这是孙xx一致以来的追求。“服务旅客创先争优”使她带领的队伍在服务工作中不留“缝隙”和“空白”，同时，也真真正正地使广大旅客感受和体会到了“上车有亲切感，旅途有温馨感，下车有留恋感”。她们不断创新工作方法，为旅客提供优质服务，也获得了锦旗和表扬。在段工会开展的“保安全、保质量、保稳定”安全立功竞赛中，她带领的高铁20组被评为先进班组；在年终评先工作中，她们班组还被车队评为三八红旗班组并推荐为路局十佳女职工标杆班组。

在她的努力和职工的信任下，孙xx被评为北京铁路局职工代表，将一线职工工作及生活上的难处及时向上级领导反应，代表和维护职工的权益。小草虽然渺小，是她们组成了绿色的大地，虽说溪流涓细，是她们汇成了浩瀚的大海。作为铁路最前沿的服务岗位，在这平凡的岗位上，孙xx将以自己的赤诚编织瑰丽多彩的人生，驻留青春的风景。